

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pascabayar Dan Prabayar Di Kelurahan Kemiling Raya Bandar Lampung

Marcelly Widya W. dan Imam Arifin N. R.

Program Studi Teknik Industri Universitas Malahayati

Jl. Pramuka No.27 Kemiling Bandar Lampung 35153

E-mail: marcelly.widya@gmail.com

Abstrak. Seiring dengan perkembangan teknologi pada produk meter kWh listrik dan dengan efisiensi kerusakan yang tinggi maka terjadi perubahan penggunaan tenaga listrik dari sistem pascabayar ke sistem prabayar. Program listrik prabayar lebih banyak memberikan keuntungan kepada masyarakat dari pada listrik pascabayar, namun penerimaan masyarakat belum maksimal, seiring dengan adanya anggapan bahwa sistem prabayar lebih mahal dan lebih rumit, kurangnya sosialisasi dan dari hal-hal yang demikian, ada kalangan yang lebih memilih program listrik prabayar dibandingkan program listrik pascabayar, dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, peneliti akan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) program listrik pascabayar dan program listrik prabayar, diantara kedua program tersebut mana yang memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik. Metode analisis kuantitatif yang digunakan oleh peneliti adalah metode Chi-Square untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan listrik pascabayar dengan listrik prabayar. Sedangkan olah data statistik dengan menggunakan software SPSS 16. Dari hasil olah data SPSS 16 listrik prabayar lebih mempunyai tingkat kepuasan pelanggan 92% dibandingkan dengan nilai kepuasan pelanggan listrik pascabayar sebesar 87%.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Metode Chi-Square

1. Latar Belakang

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan penyedia kelistrikan di Indonesia. Dimana selama ini telah memberikan kontribusi besar dalam memenuhi kebutuhan listrik untuk masyarakat. Oleh karena itu PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) terus berupaya memberikan pelayanan yang baik guna mendukung kegiatan pembangunan. Selama ini pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) memberikan layanan program listrik pascabayar, yaitu menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) harus mencatat meter kWh, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah jangka waktu tertentu. Seiring dengan perkembangan teknologi pada produk meter kWh listrik dan dengan efisiensi kerusakan yang tinggi maka terjadi perubahan dari sistem pascabayar ke sistem prabayar. Produk listrik prabayar milik PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) cara penggunaannya sama dengan telepon genggam, dimana meter kWh prabayar berfungsi sebagai media sekaligus penghitung pemakaian pelanggan. Pada meter kWh prabayar digunakan alat pembatas berupa MCB (*mini circuit breaker*) yang berfungsi sebagai alat pembatas daya. Misalnya ketika pelanggan yang menggunakan daya 900 watt tidak bisa memakai daya melebihi kapasitas MCB. Perbedaan program listrik pascabayar dan listrik prabayar terletak pada cara pembiayaannya. Pada program listrik pascabayar pelanggan bisa langsung memakai listrik, setelah itu baru melakukan pembayaran dari hasil pencatatan yang dilakukan oleh petugas PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). sedangkan pada program listrik prabayar, pelanggan membeli dulu kWh, setelah itu baru pelanggan bisa menikmati listrik. Alasan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) mengganti program listrik pascabayar menjadi listrik prabayar karena program listrik prabayar merupakan program yang mempermudah pelanggan dalam pengontrolan penggunaan listrik. Pelanggan dapat mengatur pemakaian listrik dan mematok anggaran biaya listrik perbulannya dan menghindari kesalahan

mencatat penggunaan listrik serta terbebas dari sanksi pemutusan terlambat membayar listrik. Disamping itu kWh meter prabayar ini dilengkapi alarm otomatis yang member tanda (bunyi) saat listrik pada meteran sudah hampir habis atau sisa listrik kurang dari 20 kWh. Program listrik prabayar lebih banyak memberikan keuntungan dari pada listrik pascabayar, namun masyarakat masih ragu dengan program baru ini, keraguan ini di akibatkan oleh listrik prabayar lebih mahal dan pemakaiannya lebih rumit, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang program listrik prabayar. Dari hal-hal yang demikian, ada kalangan yang lebih memilih program listrik prabayar dibandingkan program listrik pascabayar, dan begitu pula sebaliknya ada yang lebih memilih program listrik pascabayar dibandingkan program listrik prabayar. Berbagai alasan muncul dari masyarakat, masyarakat menganggap program listrik prabayar lebih mahal dari pada program listrik pascabayar, pemakaiannya lebih rumit program listrik prabayar dibandingkan pascabayar, dan masih banyak alasan lainnya. Berdasarkan data yang di peroleh dari PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero) distribusi lampung, saat ini jumlah pelanggan PT.Perusahaan Listrik Negara (Persero) telah mencapai 1.502.275 pelanggan dan saat ini hanya sekitar 26,52 % pelanggan yang menggunakan layanan listrik prabayar. Dengan demikian, peneliti akan membandingkan tingkat kepuasan pelanggan dari ke dua program listrik pascabayar dengan program listrik prabayar.

2. Kajian Pustaka

Menurut Kotler (2005 : 70) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Menurut Rangkuti (2008;30) kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Menurut Husein (2008 : 238), ada 5 dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu

1. Keandalan (*Reliability*) : Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) : Respon, kesigapan karyawan dalam membantu pelayanan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Keyakinan (*Confidence*) : meliputi karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Empati (*Emphaty*) : Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
5. Bukti Fisik (*Tangible*) : Meliputi fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Salah satu pengambilan sampel yang representatif adalah secara acak atau random, pengambilan sampel secara acak berarti setiap individu dalam populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Riduan, 2008). Rumus ukuran sampel ditentukan berdasarkan pendapat Slovin dengan formula sebagai berikut (Simamora, 2007:37) :

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$

Uji *Chi Square* berguna untuk menguji hubungan atau pengaruh dua buah variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara variabel yang satu dengan variabel nominal lainnya ($C = \text{Coefisien of contingency}$). Karakteristik *Chi-Square*:

- a. Nilai *Chi-Square* selalu positif.
- b. Terdapat beberapa keluarga distribusi *Chi-Square*, yaitu distribusi *Chi-Square* dengan $DK=1, 2, 3, \text{dst.}$

c. Bentuk Distribusi *Chi-Square* adalah menjulur positif

$$X^2 = \frac{\sum (Fo - Fe)^2}{Fe}$$

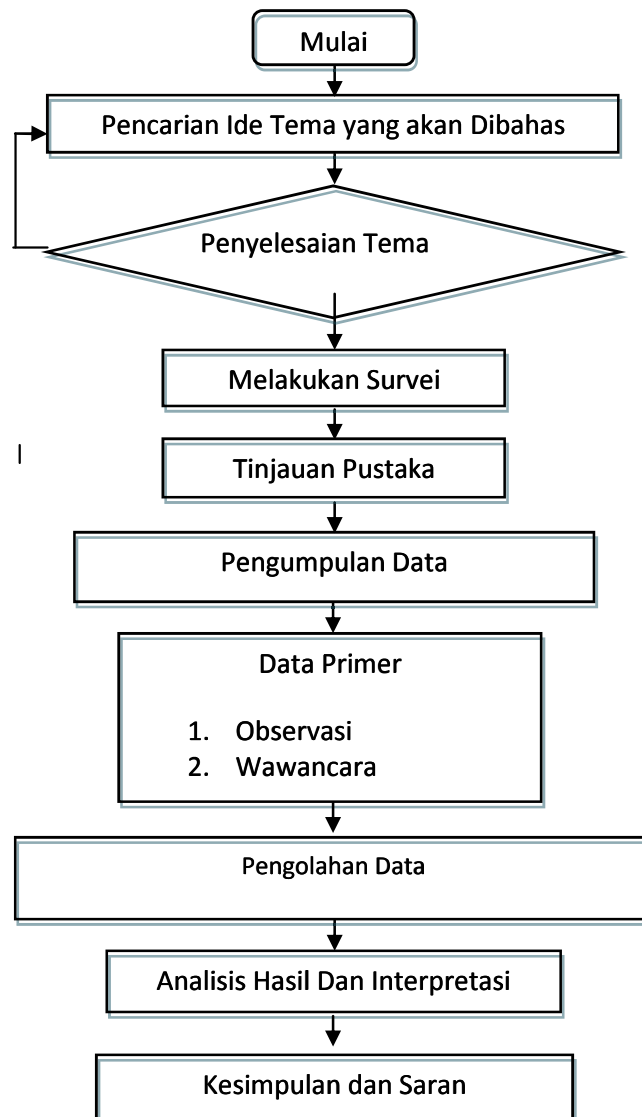
X^2 = Chi Kuadrat

Σ = Jumlah Responden

Fe = Frekuensi yang diharapkan

Fo = Frekuensi yang diperoleh melalui pengamatan atau angket.

3. Metode Penelitian



Gambar 1. Diagram Alir Tahap Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Dalam mendapatkan responden, maka dilakukan penyebaran sebanyak 100 kuisioner kepada para pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Lampung yang pernah menggunakan listrik pascabayar dan beralih ke listrik Prabayar.

$$n = \frac{NZ^2P(1-P)}{NG^2 + Z^2P(1-P)}$$

$$n = \frac{552(1,96)^2 \times 0,05(1-0,05)}{552(0,1)^2 + (1,96)^2 \times 0,05(1-0,05)}$$

$$n = \frac{530 \times 1404}{5,52 + 0,9604}$$

$$n = 99,67 = 100 \text{ responden}$$

Dari hasil penyebaran kuisioner maka didapat jumlah responden pria dan wanita sebagai berikut:

Tabel 1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	65	65%
Perempuan	35	35%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Survei Kuesioner

Tabel 2
Kategori Umur

No	Kategori umur	Jumlah	Persentase
1	<20 tahun	8	8%
2	21-30 tahun	10	10%
3	31-40 tahun	19	19%
4	41-50 tahun	40	40%
5	>50 tahun	23	23%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Survei Kuesioner

Tabel 3
Kategori Daya Pasang

No	Daya terpasang	Jumlah	Persentase
1	450 VA	34	34%
2	900 VA	32	32%
3	1300 VA	16	16%
4	2200 VA	18	18%
	Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Survei Kuesioner

Adapun data yang didapat dari penyebaran kuisioner kemudian diolah menggunakan SPSS 16. sebagaimana hasil di bawah ini :

Tabel 4.
Hasil Uji Keandalan (*Reliability*)
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	18.269 ^a	16	.308
Likelihood Ratio	19.469	16	.245
Linear-by-Linear Association	.022	1	.882
N of Valid Cases	400		

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai Asimp. Sig pada bagian *pearson Chi- Square* adalah $0,308 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya adanya kolerasi antara variabel keandalan dengan variabel-variabel yang lain yang diujikan.

Tabel 5
Hasil Uji Keyakinan (*Confidence*)

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.254 ^a	16	.726
Likelihood Ratio	14.103	16	.591
Linear-by-Linear Association	.019	1	.891
N of Valid Cases	400		

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai Asimp. Sig pada bagian *pearson Chi- Square* adalah $0,726 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya adanya kolerasi antara variabel keyakinan dengan variabel-variabel yang lain yang diujikan.

Tabel 6. Hasil Uji Daya Tanggap (*Responsivess*)

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.640 ^a	16	.768
Likelihood Ratio	11.512	16	.777
Linear-by-Linear Association	.093	1	.760
N of Valid Cases	400		

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai Asimp. Sig pada bagian *pearson Chi- Square* adalah $0,768 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya adanya kolerasi antara variabel daya tanggap dengan variabel-variabel yang lain yang diujikan.

Tabel 7
Hasil Uji Bukti Fisik (*Tangible*)

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12.908 ^a	16	.679
Likelihood Ratio	13.424	16	.642
Linear-by-Linear Association	3.493	1	.062
N of Valid Cases	400		

Dari tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai Asimp. Sig pada bagian *pearson Chi- Square* adalah $0,679 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya adanya kolerasi antara variabel bukti fisik dengan variabel-variabel yang lain yang diujikan.

Dari tabel dibawah memperlihatkan bahwa nilai Asimp. Sig pada bagian *pearson Chi- Square* adalah $0,447 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya adanya kolerasi antara variabel hasil empati dengan variabel-variabel yang lain yang diujikan.

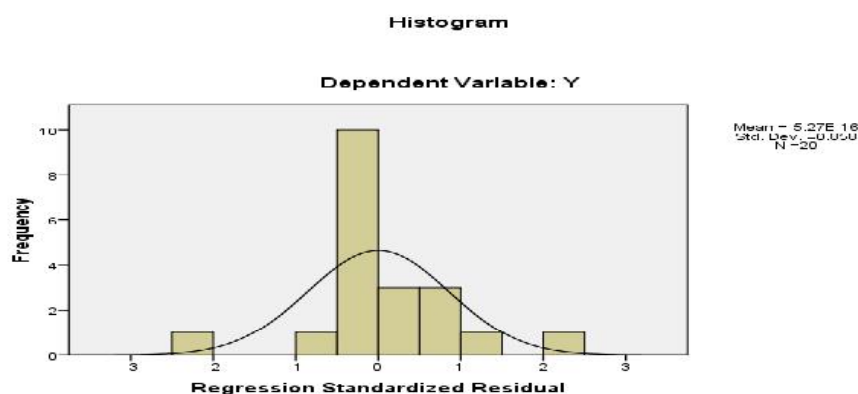
Tabel 8
Hasil Uji Empati (*Emphaty*)
Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.085 ^a	16	.447
Likelihood Ratio	16.329	16	.430
Linear-by-Linear Association	.027	1	.870
N of Valid Cases	400		

Tabel 9
Uji Regresi Linier Koefisien Determinasi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.289	7.937		-.162	.873
	Keandalan	.501	.305	.571	1.643	.123
	Keyakinan	.158	.174	.139	.912	.377
	Daya Tanggap	.045	.575	.038	.079	.938
	Bukti Fisik	.270	.166	.195	1.630	.125
	Empati	.133	.368	.088	.362	.723

Dari analisa tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari koefisien determinasi adalah sebesar 0,873 atau sebesar 87,3 % (dibulatkan 87%) artinya variasi perubahan kinerja pegawai di pengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 87% dan sisanya 13 % di pengaruhi factor lain, selain kepuasan pelanggan. Dalam hal ini di tunjukan pada hasil uji P-P plot yang dapat dilihat pada histogram untuk melihat distribusi normal data-data dari variable-variabel diatas.



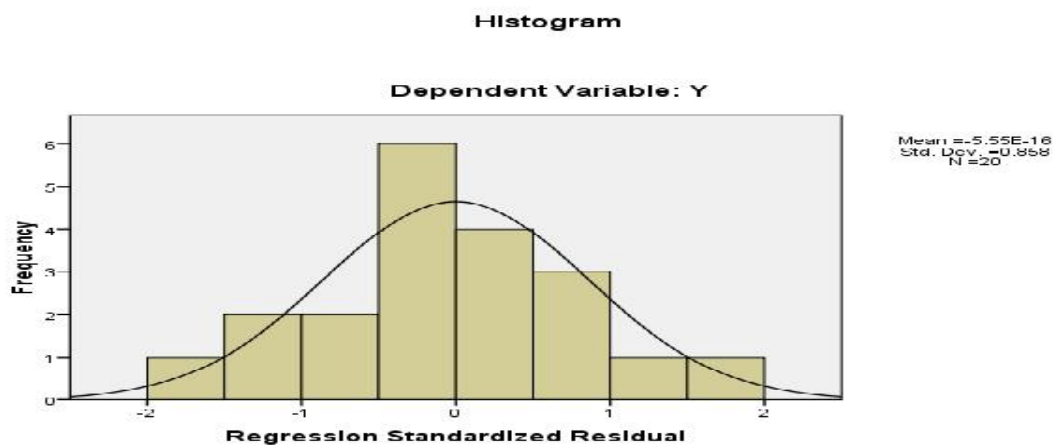
Gambar 2. Histogram P-P Plot Listrik Pascabayar

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa sebaran data tidak mengikuti garis diagonal dan tidak rapat sehingga dinyatakan bahwa data tidak berdistribusi normal dengan nilai t koefisien adalah -0,162 atau bernilai negatif.

Tabel 10
Uji Regresi Linier Koefisien Determinasi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.387	3.880		.100	.922
	Keandalan	.051	.075	.037	.679	.508
	Keyakinan	-.428	.218	-.374	-1.958	.070
	Daya Tanggap	.472	.104	.457	4.551	.000
	Bukti Fisik	.377	.108	.418	3.493	.004
	Empati	.562	.245	.469	2.290	.038

Dari analisa tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari koefisien determinasi adalah sebesar 0,922 atau sebesar 92,2 % (dibulatkan 92%) artinya variasi perubahan kinerja pegawai di pengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 92% dan sisanya 8 % di pengaruhi factor lain, selain kepuasan pelanggan. Dalam hal ini di tunjukan pada hasil uji P-P plot yang dapat dilihat pada histogram untuk melihat distribusi normal data-data dari variable-variabel diatas.



Gambar 3. Histogram P-P Plot Listrik Prabayar

Dari grafik di atas menunjukkan bahwa sebaran data mengikuti garis diagonal dan rapat sehingga dinyatakan bahwa data berdistribusi normal dengan nilai t koefisien adalah 0,100 atau bernilai positif.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa listrik prabayar lebih mempunyai tingkat kepuasan pelanggan sebesar 92% dibandingkan dengan nilai kepuasan pelanggan listrik pascabayar sebesar 87%.

Saran

Saran untuk tindak lanjut hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan pengelompokan sampel pada satu wilayah atau daerah kabupaten / kota sehingga dapat diketahui kepuasan pelanggan listrik masing-masing daerah.

2. Bagi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Lampung mengacu pada pembahasan variabel-variabel seperti cara penggunaan yang mengacu pada kurangnya sosialisai kembali kepada para pelanggan listrik baik prabayar dan pascabayar sehingga kurangnya pengetahuan pelanggan listrik prabayar dan pascabayar dalam cara penggunaan. Variabel tarif listrik dimana tarif listrik yang diberikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) masih bervariasi sehingga membingungkan pelanggan. Variabel pelayanan listrik yang masih kurang seperti kedatangan petugas listrik yang masih lambat datang. Variabel-variabel tersebut yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada kenyataannya belum sesuai seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Daftar Pustaka

- Husein, Umar. 2008. *Studi Kelayakan Bisnis*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2008, *Marketing Analysis Made Easy : Teknik Analisis Pemasaran Dan Analisis Kasus Menggunakan Excel Dan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduan, 2008. *Metode Dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta: Bandung.
- Simamora, Bilson. 2007. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Triatmojo. Wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/Didownload 28 September 2014, Jam 23.25 WIB.
- <http://osomondconsulting.wordpress.com/tag/kWh-meter-prabayar/> April 2008. 28 September 2014, Jam 23.35 WIB